

# 6

## PENINGKATAN PELAYANAN PUBLIK DAN PARTISIPASI MASYARAKAT DALAM PENGEMBANGAN KAWASAN PERBATASAN KABUPATEN SAMBAS

Agata Nanok, Febiwenesya F, Kristina Vena Krisuswar,  
Azrul Aminullah, Muhammad Mauludin

### 1. PENDAHULUAN

Indonesia dikenal dengan negara kepulauan terbesar di dunia dengan luas wilayah 1.904.569 km<sup>2</sup> dengan jumlah 17.504 pulau. Indonesia sebagai negara kepulauan, berbatasan langsung dengan 10 negara, yaitu: India, Malaysia, Singapura, Vietnam, Filipina, Papua Nugini, Palau, Timor Leste dan Australia. Indonesia berbatasan dengan sejumlah negara tetangga di Asia Tenggara, Benua Australia, dan Oseania. Indonesia berbatasan di wilayah darat dengan Malaysia di Pulau Kalimantan dan Sebatik, dengan Papua Nugini di Pulau Papua, dan dengan Timor Leste di Pulau Timor. Negara tetangga yang hanya berbatasan laut dengan Indonesia adalah Singapura, Filipina, Australia, dan wilayah persatuan Kepulauan Andaman dan Nikobar di India.



Sumber: Batas – Batas Wilayah Indonesia Secara Astronomis dan Geografis

Salah satu Nawacita Presiden Joko Widodo adalah membangun dari pinggiran dengan memperkuat daerah-daerah dan desa dalam kerangka negara kesatuan. Sebagai wujud pelaksanaan Nawacita tersebut, pemerintah mengucurkan Dana Desa dan membangun daerah perbatasan. Terkait dengan daerah perbatasan, pemerintah telah membangun infrastruktur berupa jalan dan jembatan, dan Pos Lintas Batas Negara (PLBN).

Kalimantan Barat salah satu provinsi di Indonesia yang berbatasan langsung dengan negara asing, yaitu Negara Malaysia. Terdapat beberapa kabupaten di Kalimantan Barat yang berbatasan langsung dengan Malaysia, diantaranya ialah:

- a. Kabupaten Sambas – Pos Lintas Batas Negara Aruk
- b. Kabupaten Sanggau – Pos Lintas Batas Negara Entikong
- c. Kabupaten Kapuas Hulu – Pos Lintas Batas Negara Badau
- d. Kabupaten Bengkayang – Pos Lintas Batas Negara Jagoi Babang
- e. Kabupaten Sintang – Pos Lintas Batas Negara Sei Kelik

Minimnya fasilitas infrastruktur dasar dalam mendorong aktivitas ekonomi membuat hampir sebagian besar kawasan perbatasan belum memberikan pelayanan yang maksimal. Kondisi di kawasan perbatasan khususnya di wilayah Kalimantan cukup memprihatinkan dengan tingkat kesenjangan ekonomi masyarakat sangat mencolok jika dibandingkan dengan kawasan perbatasan dalam wilayah negara tetangga.

Keberfungsian Pos Lintas Batas Negara (PLBN) berperan sangat penting dalam pengelolaan birokrasi serta manajemen pelayanan pada setiap perlintasan warga Negara Indonesia dan warga Negara asing. Dusun Aruk Kecamatan Sajingan Besar Kabupaten Sambas, berbatasan langsung dengan Biawak Negara Bagian Serawak Malaysia. Kawasan ini juga telah ditetapkan untuk mendorong pengembangan perbatasan negara dan menjadi beranda depan Negara Indonesia ke Negara Malaysia (khususnya Kalimantan dan Sarawak).

Permasalahan terkait PLBN merupakan salah satu isu yang penting untuk diperhatikan karena merupakan garda terdepan dari Negara, sehingga diperlukan perumusan kebijakan agar operasional PLBN dapat lebih efektif.

## **2. Mengenal PLBN Aruk**

Kabupaten Sambas yang berbatasan langsung dengan negara bagian Serawak (Ibukota Kuching) dapat mengoptimalkan peranan PLBN Aruk untuk perekonomian Kabupaten Sambas. Serawak merupakan pasar yang potensial, mengingat jumlah

penduduk Kabupaten Sambas yang cukup besar yaitu 637.811 jiwa (data 2022). Kabupaten Sambas sendiri mempunyai potensi unggulan yang dapat dimaksimalkan untuk perekonomiannya seperti produk pertanian/kelautan, yaitu jeruk, kelapa, buah nanas, ubur-ubur, dan cumi-cumi. Di samping itu, Kabupaten Sambas mempunyai obyek wisata yang sangat menarik seperti Pantai Temajok serta pariwisata di Kecamatan Sajingan, antara lain Riam Banokang, Riam Merasap, dan Goa Santok.

Keberadaan Pos Lintas Batas Negara (PLBN) Aruk sebagai entitas baru dalam penataan kawasan perbatasan cukup banyak memberi manfaat bagi aktivitas lintas batas Negara. PLBN Aruk yang berada di Kabupaten Sambas diresmikan oleh Presiden RI Joko Widodo pada tanggal 17 Maret 2017. Wilayah PLBN Aruk terbagi dua, yaitu PLBN Terpadu Aruk dan Terminal Barang Internasional Aruk. PLBN Terpadu Aruk seluas 26,2 Ha, sementara Terminal Barang Internasional Aruk seluas 2,2 Ha. PLBN Terpadu Aruk mempunyai gedung pelayanan kepabeanan, imigrasi, karantina hewan, dan lain-lain. Di samping itu, PLBN Terpadu Aruk juga dilengkapi dengan Wisma Indonesia yang mempunyai luas 4.250 m<sup>2</sup> dengan 58 kamar tidur dan aula pertemuan yang dapat memuat 1.000 orang, gereja dan masjid, pasar, serta lahan parkir.

Selama tahun 2019, PLBN Aruk telah melayani arus masuk orang sebanyak 103.797 orang dimana sekitar 88% dari jumlah tersebut merupakan WNI. Sementara arus keluar orang sebanyak 117.417 orang dengan WNI sebanyak 90%. Dari data tersebut, dapat diketahui bahwa yang paling banyak menggunakan PLBN untuk keluar/masuk Indonesia/Malaysia adalah masyarakat Indonesia. Sementara itu, barang/komoditas yang masuk dari Malaysia ke Indonesia sebanyak 909.986 kg, dan sebaliknya komoditas yang keluar dari Indonesia dan masuk ke Malaysia sebanyak 635.705 kg.

Bila dilihat dari segi kuantitas, komoditas Indonesia yang masuk ke Malaysia masih jauh lebih sedikit dibandingkan dengan produk/komoditas Malaysia yang masuk ke Indonesia. Dari sisi *value added*, komoditas Indonesia merupakan hasil pertanian dan kelautan yang belum diolah, sementara produk Malaysia sebagian besar produk olahan atau produk yang mempunyai nilai tambah yang tinggi, seperti gula pasir, minyak goreng, dan gas. Berdasarkan data di atas, PLBN Aruk masih lebih banyak dimanfaatkan oleh Malaysia daripada Indonesia dan belum memberikan dampak yang optimal bagi perekonomian/kesejahteraan masyarakat Kabupaten Sambas.



PLBN Aruk  
Foto: Rengga Sancaya/detikcom

### 3. Permasalahan PLBN Aruk

Pembangunan PLBN Aruk yang terpadu dan modern diharapkan bukan hanya berfungsi menjadi pintu masuk dan keluar bagi orang dan barang ke wilayah RI, tetapi juga meningkatkan mobilitas barang dan jasa. Selain itu, PLBN Aruk menjadi sistem utama bagi masyarakat setempat untuk melayani kegiatan yang berhubungan dengan aktivitas lintas batas. Keberfungsian PLBN Aruk berperan sangat penting dalam pengelolaan birokrasi serta manajemen pelayanan pada setiap perlintasan warga Negara Indonesia dan warga Negara asing.

Dari observasi yang telah dilakukan keberfungsian PLBN Aruk dan prosedur pelayanan perlintasan barang dan orang, didapati beberapa masalah yaitu:

- a. Para pelintas tidak mengetahui prosedur atau aturan dalam setiap pemeriksaan perlintasan yang ditetapkan oleh Pos Lintas Batas Negara (PLBN) Aruk seperti kapasitas barang bawaan, jenis barang bawaan dan proses pemeriksaan barang bawaan yang seharusnya barang dan pelintas harus bersamaan.
- b. Terdapat kekosongan petugas pelayanan di Pos Lintas Batas Negara (PLBN) Aruk. Contohnya saja pada pemeriksaan imigrasi yang menyediakan 4 pos pemeriksaan keimigrasian hanya terdapat dua pemeriksaan administrasi perlintasaan yang dapat beroperasi yang kemudian menyebabkan terjadinya penumpukan pelintas dalam hal pemeriksaan keimigrasian.

- c. Hal serupa juga terjadi pada pemeriksaan barang oleh Beacukai yang hanya ada satu pos pemeriksaan *custom stand*, sehingga menghambat pemeriksaan barang perlintas dan menyebabkan penumpukan pemeriksaan.

#### 4. Optimalisasi Pemafaatan PLBN Aruk

Penyebab timbulnya permasalahan yang telah dipaparkan sebelumnya adalah rendahnya tingkat kinerja organisasi pemerintah dalam menjalankan kepegemerintahannya. Organisasi pemerintah pada umumnya masih lemah dalam aspek pengelolaan sumber-sumber daya dan potensi yang dimiliki, yang sebetulnya dapat menjadi sumber pendapatan. Akibat yang ditimbulkan, adalah lambatnya upaya dalam memperbaiki atau meningkatkan pelayanan dan kesejahteraan bagi masyarakatnya.

Pada organisasi disektor publik pengukuran terhadap kinerja menjadi sangat penting karena pengukuran kinerja memiliki kaitan yang erat dengan akuntabilitas publik. Hasil kerjanya harus dilaporkan dalam bentuk laporan pertanggungjawaban kinerja. Kehadirannya untuk memperbaiki kehidupan dengan cara memberikan pelayanan terbaik yang sering kali sulit diukur dengan ukuran finansial, namun paling tidak dapat diukur dengan tingkat kepuasan pelanggan atau masyarakat.

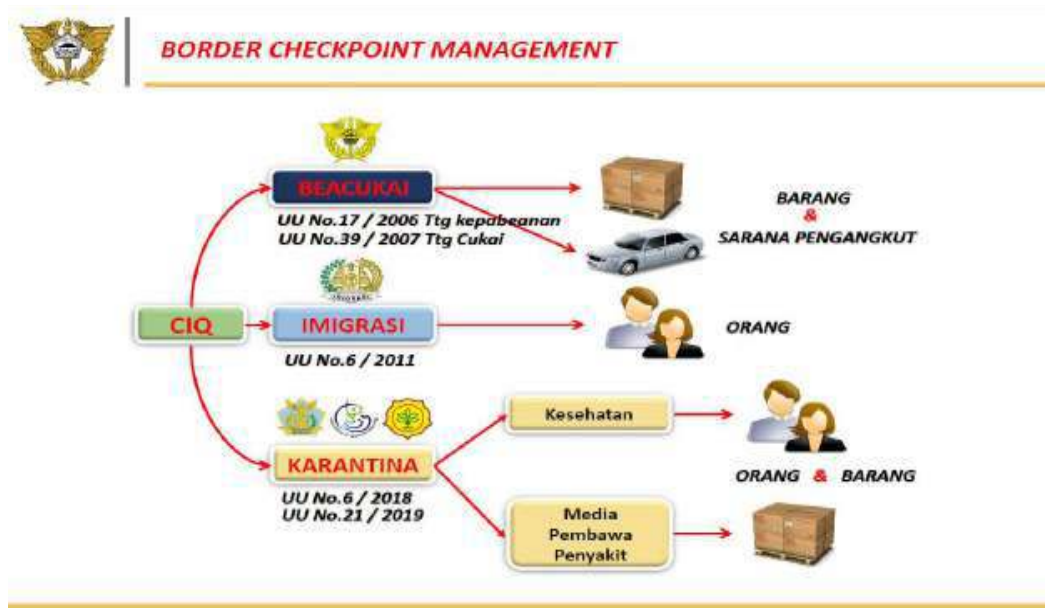
Untuk optimalisasi pemanfaatan PLBN Aruk, Pemerintah Kabupaten Sambas, Pemerintah Provinsi Kalimantan Barat, dan Kementerian/Lembaga terkait harus bersinergi untuk menjadikan PLBN Aruk sebagai pusat pertumbuhan ekonomi yang ditopang oleh Kabupaten Sambas, Kabupaten Bengkayang, dan Kota Singkawang. Untuk mewujudkan hal tersebut, Pemerintah Pusat dan Daerah harus segera menyelesaikan permasalahan yang ada selama ini.

Ada beberapa hal yang dapat dilakukan untuk mengatasi masalah di PLBN Aruk sebagai berikut:

- a. PLBN Aruk sebaiknya membuat pendaftaran yang bisa diakses secara *online*. Sehingga setiap pelintas dapat mengunduh formulir pendaftaran dan syarat-syarat terlebih dahulu, dan pada saat tiba di PLBN dokumen pelintas sudah lengkap dan tinggal diverifikasi. Dengan pelayanan yang sudah *online* PLBN Aruk dapat mengatasi masalah durasi pelayanan yang lama maupun terbatasnya petugas di PLBN Aruk.
- b. PLBN Aruk harus memberikan pelayanan yang maksimal dan memangkas waktu dalam pengurusan berkas, dimana dalam pengurusan berkas normal dari 30-60 menit

dengan memiliki SOP dan sistem informasi yang jelas pengurusan berkas bisa menjadi 15-20 menit.

- c. Pihak-pihak yang terlibat langsung pada proses *cek-in* manusia, barang maupun kendaraan seperti beacukai, imigrasi dan karantina, dll sebaiknya di tempatkan pada satu gedung dengan lokasi yang tidak berjauhan sehingga memudahkan pelintas untuk melakukan pemeriksaan sekaligus.



## 5. PENUTUP

Memaksimalkan potensi sumber daya yang ada di Kabupaten Sambas khususnya di Pos Lintas Batas Negara (PLBN) Aruk perlu adanya kerjasama dari berbagai pihak baik pemerintah maupun masyarakat. Peran serta berbagai pihak inilah yang diharapkan dapat meningkatkan perekonomian di wilayah perbatasan dan tentunya memberi kesejahteraan masyarakat sekitar.

Semakin meningkatnya jumlah pelintas akan membuat semakin tingginya kebutuhan masyarakat akan pelayanan di Pos Lintas Batas Negara (PLBN) Aruk. Hal ini perlu diimbangi dengan pelayanan yang maksimal dan cepat yang menuntut pegawai harus memberi pelayanan untuk lebih cekatan dalam bekerja.

Untuk kondisi di PLBN Aruk dimana lebih mendominasi sebagai perlintasan orang dan barang terdapat beberapa masalah yang harus diperhatikan oleh pemerintah terutama dalam peningkatan sumber daya manusia yang berdampak pada pelayanan publik.

Kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan, seperti ketepatan waktu, kecepatan dan kecermatan dalam menyelesaikan pelayanan. Selain itu, daya tanggap pegawai sangat diperlukan dalam pelayanan agar dapat memberikan respon dan kesigapan petugas dalam membantu masyarakat yang membutuhkan pelayanan. PLBN Aruk juga harus menerapkan sistem informasi yang dapat mendukung pelayanan PLBN Aruk semakin baik. Untuk mengembangkan kawasan perbatasan yang modern, peran dan partisipasi masyarakat juga sangat diperlukan agar wilayah perbatasan membawa citra Indonesia yang lebih baik.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Badan Pusat Statistik. (<https://sambaskab.bps.go.id/indicator/12/45/1/jumlah-penduduk.html>) diakses 01 Desember 2022.
- Listiani, T. (2011). Manajemen Kinerja, Kinerja Organisasi Serta Implikasinya Terhadap Kualitas Pelayanan Organisasi sector Publik. *Jurnal Ilmu Administrasi*, 8 (3).
- Prospek dan Permasalahan Pembangunan Pos Lintas Batas Negara (PLBN) di Kawasan Perbatasan Kalimantan Barat dan Kalimantan Utara (<https://kemlu.go.id/download/L3NpdGVzL3B1c2F0L0RvY3VtZW50cy9LYWppYW4IMjBCUFBLL1AzSzllMjBBU1BBU0FGLzIyX0thamlhbiUyMFBMQk4ucGRm>) diakses 01 Desember 2022
- Sudarma, K. (2012). Mencapai Sumber Daya Manusia Unggil (Analisis Kinerja dan Kualitas Pelayanan). *Journal Dinamika Manajemen*, 3 (1), 76-83.
- Widiaswari, R.R. (2012). Pengaruh Kinerja Aparatur Pemerintah Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Kecamatan Banjarbaru. *Jurnal Spread*, 2 (2).
- <https://nasional.kompas.com/read/2022/06/06/00050061/masalah-masalah-di-wilayah-perbatasan-indonesia-dan-upaya-mengatasinya>
- <https://kalbar.antarane.ws.com/berita/357940/mendorong-peran-perbankan-dalam-percepatan-pembangunan-perbatasan>
- <https://jurnalprodi.idu.ac.id/index.php/EP/article/view/553>
- [Menaruh Asa di Aruk - Direktorat Jenderal Kekayaan Negara \(https://www.djkn.kemenkeu.go.id/artikel/baca/13020/Menaruh-Asa-di-Aruk.html\) diakses 15 September 2022](https://www.djkn.kemenkeu.go.id/artikel/baca/13020/Menaruh-Asa-di-Aruk.html)